



Contact presse : Lénaïg Bobin lenaig.bobin@grayling.com 06 66 41 01 22

## SOMMAIRE

Propos introductifs	5
Analyse	7
Informations générales sur l'étude	
Méthodologie	
Principaux enseignementsLa téléconsultation répond aux enjeux d'accès aux soins ;	7
La téléconsultation participe à diminuer les recours aux urgences ;	
La téléconsultation participe au gain de temps médical ;	
La téléconsultation est accessible pour tous ;	
La téléconsultation ne désorganise pas les pratiques.	
Conclusion	9
Remerciements	11
Les sociétés participantes à l'étude	13
BewellConnect	13
Cegedim	13
Doctolib	
Feeli	
Livi	
Medadom	
MesDocteurs	
Qare	
Teladoc	
Tessan	
Les Entreprises de Télémédecine (le LET)	16

## PROPOS INTRODUCTIFS

L'association professionnelle Les Entreprises de Télémédecine (LET), réunissant une quarantaine de sociétés engagées pour le développement de la télémédecine en France, présente en exclusivité, vendredi 20 mai à PariSanté Campus, les résultats de l'étude observationnelle de l'utilisation du service donnant accès à la téléconsultation en France par des entreprises de télémédecine. Première étude inter-entreprises sur le sujet, elle prouve le rôle important joué par la téléconsultation pour l'accès aux soins, notamment dans les zones sous-denses.

Pratique médicale complémentaire à l'offre de soins présentielle, la téléconsultation permet d'améliorer et de simplifier l'accès aux soins et le suivi des patients. Cependant, les données chiffrées sur son impact font défaut pour l'ensemble des parties prenantes du secteur de la santé.

Afin d'objectiver le débat en cours sur l'impact de la téléconsultation dans le système de soin, le LET, grâce au travail des sociétés BewellConnect, Cegedim, Doctolib, Feeli, Livi, Medadom, MesDocteurs, Qare, Teladoc et Tessan, a mené pendant plusieurs mois une étude observationnelle de l'utilisation de la téléconsultation en France par des entreprises de téléconsultation.

Le cabinet expert Télémédecine 360 a mené cette étude dans sa globalité en partenariat avec le tiers de confiance HEVA pour l'analyse de données conférant à cette étude un statut de fiabilité et d'indépendance dont le protocole détaillé est disponible sur <u>www.lesentel.org</u>

Pour asseoir encore plus la rigueur méthodologique de l'étude, un comité consultatif de l'étude a été créé. Celui-ci est composé du professeur Antoine Tesnière, Directeur de PariSanté Campus, Claude Kirchner, Directeur du Comité national pilote d'éthique du numérique ; Gérard Raymond, Président de France Assos Santé et le professeur Jean-Jacques Zambrowski, président de la Société française de santé digitale.

Parmi les chiffres clés de l'étude, notons que :

- La téléconsultation répond aux enjeux d'accès aux soins : Les patients qui téléconsultent sont 2,5 fois plus nombreux à ne pas avoir de médecin traitant par rapport à la population générale ;
- La téléconsultation répond aux enjeux d'accès aux soins : Plus d'1 patient sur 4 qui téléconsulte vit dans un désert médical. Contre 17,3% de la population française ;
- La téléconsultation contribue à diminuer les recours aux urgences : le recours à la téléconsultation la nuit est près de 2 fois plus important le week-end qu'en semaine ;
- La téléconsultation est accessible pour tous : 72,9% des patients ont pu bénéficier du tiers-payant. Plus globalement les patients qui y ont recours sont plus jeunes et féminins qu'en population générale ;
- La téléconsultation ne désorganise pas les pratiques : 80,9% des téléconsultations ont lieu pendant les horaires de permanence des soins et 90,6% des téléconsultations ont lieu la semaine.



Dr. Maxime Cauterman, Président des Entreprises de Télémédecine

À l'occasion de la présentation de l'étude, Dr. Maxime Cauterman, Président des Entreprises de Télémédecine déclare : « C'est dans un lieu emblématique du numérique en santé tel que PariSanté Campus que nous souhaitions présenter les résultats de cette étude qui atteste de l'importance de la prise en charge par téléconsultation des patients dans notre système de soin. Elle nous apprend que la téléconsultation est l'une des réponses aux enjeux d'accès aux soins, qu'elle participe à diminuer le recours aux urgences, qu'elle est accessible pour tous, et que surtout, elle ne désorganise pas les pratiques. »

## ANALYSE

### Informations générales sur l'étude :

- 1 840 885 téléconsultations analysées, récoltées d'août à novembre 2021, en France métropolitaine, auprès des sociétés Doctolib, Feeli, Livi, Medadom, Qare, Teladoc et Tessan;
- Cette étude est la première étude européenne de cette envergure.

### Méthodologie:

- L'étude est observationnelle, non-interventionnelle et descriptive ;
- Les services de téléconsultation pris en compte le sont dans le cadre d'une prise en charge ambulatoire non hospitalière, avec un médecin inscrit au Conseil de l'Ordre des Médecins (CNOM);
- Chaque société a participé selon les données en capacité d'être utilisées dans le cadre d'une étude de ce type : toutes les entreprises n'ont donc pas toutes transmises les mêmes données. L'échantillonnage et la pondération ont été faites selon le volume d'activité de chaque entité participante à l'étude sur la base de 12 000 téléconsultations par chaque entité participante à l'étude, soit 3 000 téléconsultations par mois par entité;
- Les données ZIP/APL sur la densité médicale sont issues de la DREES :
- Un protocole d'étude a été rédigé (possibilité de le retrouver sur le site www.lesentel.org);
- Déclarations de l'étude :
  - Déclaration de conformité MR-004 à la CNIL :
  - Déclaration de l'étude au Health Data Hub : N°F20220216163812 ;
  - Déclaration sur ClinicalTrials.gov : NCT05311241.

### Principaux enseignements:

### La téléconsultation répond aux enjeux d'accès aux soins :

- La demande d'accès aux soins est forte en désert médical [1], la téléconsultation y répond de manière importante : les patients qui téléconsultent depuis un désert médical sont plus importants de 45%. En effet, alors que 17,3% [2] de la population française vit en désert médical, ils représentent 25,1% des patients qui téléconsultent, soit 7,8 points de plus ;

<sup>[1]</sup> On entend par « désert médical » les premiers territoires de vie-santé avec l'accessibilité potentielle localisée (APL) le plus faible, classés en zones d'intervention prioritaire (ZIP).

<sup>[2]</sup> Sources : DREES et Arrêté du 13 novembre 2017 relatif à la méthodologie applicable à la profession de médecin pour la détermination des zones prévues au 1° de l'article L.1434-4 du code de la santé publique

- Parmi les patients téléconsultant, il y a 2,5 fois plus de patients sans médecin traitant qu'en population générale : 27,6% contre 10,9% ;
- Le recours à la téléconsultation est également 2,5 fois plus important en désert médical.

### La téléconsultation participe à diminuer les recours aux urgences :

- 19,1% de l'activité de téléconsultation est réalisée pendant les horaires de Permanences Des Soins Ambulatoires (PDSA) [3], soit en dehors des horaires d'ouverture des cabinets de ville. Cela évite le renoncement aux soins et/ou les passages aux urgences. La téléconsultation permet, même en journée, de combler les carences en gestion des soins non programmés;
- Le recours à la téléconsultation la nuit est près de 2 fois plus important le week-end qu'en semaine (17,2% contre 10,8%), évitant ainsi encore davantage un recours accru aux services d'urgence;
- L'accès à une téléconsultation est rapide : parmi les différentes sociétés participantes, la moyenne d'attente entre la demande de rendez-vous et celui-ci se situe à 9h, avec une médiane de 2h, différences se justifiant par la diversité des modèles des entreprises participant à l'étude.

### La téléconsultation participe au gain de temps médical :

- Une téléconsultation dure en moyenne 10,5 minutes, soit 41% de moins qu'une consultation en physique (18 minutes en moyenne).

### La téléconsultation est accessible pour tous, même si les patients qui y ont recours sont plus jeunes et féminins qu'en population générale :

- La population qui téléconsulte est plus jeune qu'en population générale : 30 ans en moyenne (contre 48 ans en population générale [4]). Le service a plus d'intérêt pour les personnes à profil technophile. C'est également une tranche active qui l'utilise car compatible avec leur journée de travail. Les plus jeunes sont plus connectés et ont une adhésion plus spontanée à cette pratique. La téléconsultation permet notamment de capter une population qui va peu chez le médecin ;
- Néanmoins, les **plus de 50 ans** représentent tout de même 9,72% des patients qui ont téléconsulté sur la période. Les enfants ne sont pas non plus exclus avec 9,73% de patients **âgés de moins de 15 ans**;
- La téléconsultation est en majorité utilisée par des femmes : 64,3% des

<sup>[3] «</sup> PDSA » : Dispositif de prise en charge, des demandes de soins non programmées par les médecins généralistes aux horaires de fermeture des cabinets libéraux (le soir, la nuit, le week-end et les jours fériées). Source : ministère des Solidarités et de la santé :

<sup>[4]</sup> https://assurance-maladie.ameli.fr/etudes-et-donnees/open-damir-depenses-sante-interregimes-2020

<sup>[5]</sup> Sondage réalisé du 24 au 28 février 2022 par Opinion Way sur un échantillon de 1039 personnes représentatives de la population française, âgées de 18 ans et plus. Echantillon structuré selon la méthode des quotas (sexe, âge, CSP, catégorie d'agglomération, région de résidence)

utilisateurs sont des femmes. Ce résultat n'est pas surprenant, un sondage réalisé en février 2022 [5] affirme qu'elles endossent majoritairement cette charge médicale. Parmi les femmes interrogées, 67% déclarent être le parent qui s'occupe des tâches médicales des enfants;

- 72,9% des patients ont bénéficié du tiers-payant ;
- La téléconsultation est utilisée par tous les types de patients, y compris les catégories sociales les plus défavorisées : 7,7% des patients sont bénéficiaires de la CSS.

### La téléconsultation ne désorganise pas les pratiques :

- 80,9% des téléconsultations ont lieu pendant les horaires de permanence des soins et 90,6% des téléconsultations ont lieu en semaine. La téléconsultation est donc aussi un mode d'accès aux soins classique et s'est bien installée dans les pratiques du quotidien;
- La téléconsultation est surtout développée pour l'accès à un médecin en premier recours : 89% des téléconsultations ont été réalisées par des médecins généralistes (contre 11% par des médecins spécialistes) ;
- Le taux de prescription (médicamenteuse ou non) à l'issue d'une téléconsultation est du même ordre de grandeur qu'en présentiel (89% dans l'étude contre 80,7% en présentiel s'agissant des prescriptions médicamenteuses seules).

#### Conclusion:

Cette première étude multicentrique française d'envergure, impliquant les principales entreprises du secteur, met en évidence que la téléconsultation permet à une population plutôt jeune, mais aussi plutôt fragile, un accès facile et rapide à des soins médicaux.

La pondération et l'échantillonnage permettent d'avoir un échantillon de données représentatif de la population source utilisant les services de téléconsultation en France, données pour beaucoup non explorées auparavant avec plusieurs résultats inédits non présents dans les rapports de l'Assurance Maladie ou publications antérieures.

Si ces données descriptives et quantitatives ne permettent pas d'analyser la qualité des pratiques ni de réaliser une approche médico-économique, c'est une première étape riche de nombreuses informations innovantes qu'il conviendra d'appuyer par des études ultérieures.

<sup>[6]</sup> Darmon, David, et al. « Facteurs associés à la prescription médicamenteuse en médecine générale : une étude transversale multicentrique », Santé Publique, vol. 27, no. 3, 2015, pp. 353-362.

## REMERCIEMENTS

Cette première étude inter-entreprises sur la téléconsultation a été le fruit de plusieurs mois de travail de sociétés qui se sont associées pour donner un éclairage instructif sur son impact en France.

Les Entreprises de Télémédecine (le LET) tiennent tout d'abord à remercier les sociétés BewellConnect, Cegedim, Doctolib, Feeli, Livi, Medadom, MesDocteurs, Qare, Teladoc et Tessan pour leur participation financière à l'étude et pour le temps que leurs équipes ont consacré à ce travail conséquent.

Cette étude a pu voir le jour grâce au concours de la société Télémédecine 360 qui a mené l'étude dans sa globalité en partenariat avec le tiers de confiance HEVA pour l'analyse de données, conférant à cette étude un statut de fiabilité et d'indépendance.

Nous remercions également chaleureusement le comité consultatif de l'étude, composé du Professeur Antoine Tesnière, Directeur de PariSanté Campus, Claude Kirchner, Directeur du Comité national pilote d'éthique du numérique, Gérard Raymond, Président de France Assos Santé et le Professeur Jean-Jacques Zambrowski, président de la Société française de santé digitale, qui a permis d'asseoir la rigueur méthodologique de l'étude.

Pour finir, nous tenons à saluer PariSanté Campus, lieu emblématique de la santé numérique, pour son accueil lors du jour de la restitution des résultats de l'étude, vendredi 20 mai 2022.

# LES PARTICIPANTS À L'ÉTUDE



Pionnier de la santé connectée en France (2014) et acteur de référence de la télémédecine, BewellConnect propose un écosystème complet de solutions e-santé pour faciliter la mobilité et l'accès aux soins. Son produit phare : le VisioCheck, la 1ère station de télémédecine de moins de 300g VisioCheck, a été retenue en juillet 2021 parmi les 20 innovations technologiques et organisationnelles par l'ARS IDF et élue « Coup de cœur » des usagers de la Conférence Régionale de la Santé et de l'Autonomie (CRSA). L'univers technologique de BewellConnect couvre un large champ de cas d'usage (téléconsultation enrichie et assistée, télésurveillance au domicile, téléassistance, télé-régulation, surveillance centralisée en milieu hospitalier), et ses solutions sont déployées en France comme à l'étranger.



Cegedim Santé, filiale du Groupe Cegedim, dédiée à l'accompagnement des professionnels de santé et des patients en France regroupe depuis 2021 les marques Maiia, CLM, RMI. La mutualisation de leurs technologies, produits & services et savoir-faire permet de proposer des solutions logicielles et services qui couvrent l'ensemble des besoins des professionnels de santé quels que soient leurs modes d'exercice. Cegedim Santé s'appuie sur une organisation solide et 1 300 collaborateurs, des ressources d'hébergement en France dédiées à la santé certifiées HDS et ISO 27001, et des agences et centres de compétence en régions pour un accompagnement de proximité de plus de 100 000 professionnels de santé. Pour en savoir plus : www.cegedim-sante.com



Créé en 2013, Doctolib améliore le quotidien de plus de 300 000 personnels de santé grâce à des logiciels médicaux innovants. Doctolib rend également l'accès aux soins plus rapide et plus égalitaire : plus de 60 millions d'Européens prennent rendez-vous et gèrent leur santé via Doctolib, en toute sécurité. Présent en France, en Allemagne et en Italie, Doctolib compte plus de 2 400 salariés, répartis dans 30 villes et qui ont à cœur d'avoir un impact positif sur le secteur de la santé.



Créé par Benjamin Zerah fils de médecins en 2019, Feeli est un service de consultations médicale en ligne par messagerie instantanée qui donne accès à une prestation médicale en moins de deux heures. Sans rdv et disponible 24h/24 7j/7, une cinquantaine de médecins français inscrits à l'ordre des médecins sont disponibles pour faciliter l'accès aux soins sur tout le territoire national. Société socialement responsable, notre ambition est de proposer aux français un système durable et alternatif aux offres de soins traditionnels.

## livi

Livi est un offreur de soins, expert en téléconsultation. Lancé en France en 2018, Livi est une filiale de Kry, créée en 2015 en Suède, qui permet aux patients, où qu'ils soient sur le territoire, d'avoir accès à un médecin inscrit à l'Ordre en quelques minutes. Ouvert 7j/7 de 7h à 00h, Livi emploie plus de 400 médecins généralistes et spécialistes autour d'un projet médical innovant basé sur la qualité et qui facilite l'accès aux soins pour tous. L'application Livi est disponible via le site web (www.livi.fr) ou sur iOS et Android.

### MEDADOM **i**

Acteur majeur de la télémédecine en France, créé en 2017 par Charles Mimouni, Elie-Dan Mimouni et Nathaniel Bern, MEDADOM bouscule le monde de la téléconsultation médicale en répondant aux problématiques de désertification médicale, d'engorgement des urgences et de renoncement aux soins. La PME parisienne propose des téléconsultations grâce à sa plateforme web et application mobile, des bornes installées dans plus de 2 000 structures et des cabines placées au sein d'organismes partenaires (officines, EHPAD, établissements scolaires, organismes paritaires, mutuelles, collectivités territoriales...).

## HesDocteurs

Créé en 2015, MesDocteurs est un acteur majeur de la télésanté en France engagé dans l'amélioration de notre système de santé et l'accès aux soins pour tous. Ses solutions innovantes et sécurisées sont centrées sur les usages de la prise de rendez-vous en ligne, de la téléconsultation, du télésoin, du conseil médical à distance et de l'expertise médicale. Sa vision globale des parcours de santé l'amène à collaborer avec tous les acteurs de notre système de santé (patients, établissements et professionnels de santé, complémentaires santé, industrie pharmaceutique, territoires...). Sa mission ? Donner à chacun les moyens de jouer pleinement son rôle et de collaborer au service de la santé de tous. Comment ? En accompagnant tous les acteurs dans l'implémentation de solutions qui facilitent les parcours de santé et les pratiques médicales. Plus d'informations sur MesDocteurs.com et @mesdocteurs



Qare est le pionnier de la téléconsultation en France. Sa solution de qualité est accessible par tous les patients, pour tous les professionnels de santé, sur l'ensemble du territoire, 7j/7 de 6h à 23h. Qare regroupe plus de 40 spécialités médicales pour faciliter l'accès aux soins des Français et leur permettre d'être en bonne santé, physique comme mentale. 95 % des utilisateurs, patients et professionnels recommandent. Qare développe également une application gratuite de thérapie digitale, Mon Sherpa, déjà téléchargée plus de 300 000 fois. Aujourd'hui, 15 universités et écoles du supérieur proposent le service Qare sans avance de frais à leurs étudiants, soit 40 000 étudiants bénéficiaires. Qare a rejoint en avril 2021 le groupe européen de e-santé HealthHero. Pour plus d'informations : www.gare.fr



Teladoc Health offre des solutions complètes de prise en charge par télémédecine dans le monde entier afin de couvrir l'ensemble des besoins en matière de soins et prévention. Notre volonté est de faciliter l'accès à la prévention, à la médecine générale comme spécialisée jusqu'au second avis d'expert, en garantissant une qualité de soins égale partout, pour tous.

### TESSAN

Fondée en 2018, Tessan est une MedTech spécialiste de la téléconsultation augmentée. Elle développe des cabines et bornes connectées équipées de dispositifs médicaux ainsi qu'une table de téléophtamologie. Au cœur de son ADN, l'innovation au service des patients pour rendre la santé accessible partout, pour tous. Aujourd'hui, Tessan c'est 450 dispositifs déployés dans toute la France, une équipe de 100 médecins généralistes et spécialistes et plus de 100 000 patients.

Pour en savoir plus : www.tessan.io



Les Entreprises de Télémédecine (LET) est l'association regroupant les acteurs privés de la télémédecine. Le LET a été créé le 23 janvier 2019 à l'initiative d'une vingtaine de sociétés engagées dans la télémédecine en France. L'association a pour objectif de promouvoir le développement de la télémédecine en France auprès des patients, des professionnels de santé et des pouvoirs publics. L'association est présidée par le docteur Maxime Cauterman (Livi France) et compte une quarantaine de membres qui représentent plusieurs centaines d'emplois qualifiés et plusieurs milliers de professionnels de santé.